

Een goede voorbereiding (werknemer) ****

1. Controle van de communicatiemiddelen

U controleert natuurlijk elke dag, bij aanvang van uw dienst, uw communicatiemiddelen. Wanneer u gebreken constateert, meldt u dit direct en laat u de gebreken herstellen of u zorgt voor vervangend materiaal. U heeft hierdoor altijd goed functionerende communicatiemiddelen en kunt dus op elk moment advies vragen, assistentie inroepen, onregelmatigheden melden of een noodsignaal geven.

2. De huisregels of afspraken van het object bij de opdrachtgever(s)

Objecten kennen vaak huisregels. Huisregels vertellen de aanwezigen waar ze zich aan moeten houden. Deze gelden voor gasten en bezoekers, maar ook bijvoorbeeld gedetineerden, patiënten of werknemers van het object. Huisregels kunnen ook voor verschillende bedrijven gelden, bijvoorbeeld winkelcentra of bedrijven verzamelgebouwen. De regels gaan over toegang tot de locatie, gedrag, controle en ontzegging. Het is wenselijk dat de gemaakte afspraken bekend zijn, en goed zichtbaar voor iedereen op de locatie. Als beveiliging heeft u vaak een rol bij het naleven van de huisregels. Zorg er dus voor dat u de huisregels zelf goed kent. Breng nieuwe collega's die bij de betreffende opdrachtgever komen werken, ook direct op de hoogte van de huisregels. Meerdere functies en locaties kennen speciale veiligheidsregels (protocollen). Uiteraard bent u hier ook helemaal van op de hoogte!

3. Afspraken met collega's onderling

Maak met uw collega onderling afspraken over de taakverdeling. Bepaal wanneer u samenwerkt, wie contact onderhoudt met de centralist en spreek een taakverdeling af voor het geval van incidenten

4. Ombuigen van ongewenst gedrag

Wat doet u als er een incident ontstaat doordat bijvoorbeeld een gast de huisregels niet naleeft? U zet natuurlijk al uw vakkennis en sociale vaardigheden in om lastig gedrag om te buigen en te voorkomen dat het uit de hand loopt. Als het gedrag niet stopt en de situatie leidt tot geweld, roept u hulp in. U weet per locatie en per functie wie dat in de gegeven situatie is! Het protocol voor uw situatie staat in de huisregels van het object of in de afspraken met uw eigen werkgever. Over het ombuigen van ongewenst gedrag leest u meer in hoofdstuk 4. Er zijn ook speciale trainingen ontwikkeld voor het omgaan met ongewenst gedrag, die u via uw werkgever kunt aanvragen. Na afloop van een incident meldt u dit bij uw leidinggevende of op het 'registratieformulier' waarover in hoofdstuk 3.5 meer staat.

5. U meldt 'incidenten' bij uw leidinggevende

Allereerst is het belangrijk te weten wat binnen uw functie of op uw locatie(s), onder een incident wordt verstaan en of u dit dus moet melden of registreren. Wat anderen al onder een incident kunnen verstaan, kan voor uw dagelijkse kost zijn.

U wordt er niet meer warm of koud van. Toch is wat u op een dag kunt meemaken soms allemaal bij elkaar opgeteld, niet 'normaal' meer! Misschien heeft u duidelijke instructie over wat u wel en niet meldt, misschien niet. In het laatste geval is het verstandig uw leidinggevende hiernaar te vragen of het in te brengen op het werkoverleg als discussiepunt, ook voor uw collega's.

Waarom is dit zo belangrijk? Elke situatie die in uw geval als 'incident' wordt beschreven, hoe klein u het zelf ook vindt, meldt u aan uw leidinggevende. Die moet precies weten wat u tegenkomt in uw werk. Allereerst om u en uw collega's goed op te vangen. Maar ook om nieuw personeel optimaal te kunnen selecteren. Alle incidenten worden geregistreerd. Dus ook als u denkt dat het incident 'niet zo veel voorstelt' of 'zo vaak voorkomt' maar wel als incident wordt aangemerkt: altijd melden!

Uw leidinggevende of uzelf registreert alle incidenten. We adviseren u dagelijks de incidenten bij te houden. Als u precies bijhoudt wat u meemaakt in uw werk, krijgt uw werkgever een goed beeld van de soorten incidenten en hoe vaak bepaalde incidenten voorkomen. Alle gegevens worden centraal verzameld en geven een goed overzicht om interne verbeteringen door te voeren. Dit is een belangrijk middel om uw arbeidsomstandigheden en die van uw collega's te optimaliseren. Het is ook een belangrijk middel voor de werkgever om te beoordelen of u of uw collega's extra ondersteuning in de vorm van training of (na)zorg kunnen gebruiken! Wilt u meer weten over registratieformulieren en hoe u die gebruikt? Kijk dan op:

<https://www.beveiligingsbranche.nl/>

6. Het werkoverleg is onmisbaar!

Omgaan met ongewenst gedrag staat als het goed is regelmatig op de agenda van uw werkoverleg. Het is belangrijk regelmatig met uw collega's te praten over wat u in het vak meemaakt. Collega's die langer in de beveiliging zitten hebben vaak een schat aan ervaring, die ze waarschijnlijk graag delen wanneer dit ter sprake komt. Uit een werkoverleg kan ook naar voren komen dat u als team meer ondersteuning of training nodig heeft. Ook is het werkoverleg een handig instrument om knelpunten in de veiligheid of oorzaken van incidenten te bespreken. Bedenk samen verbeterpunten en spreek af wie deze met de opdrachtgever overlegt. Als u dit overleg niet zelf voert, vraag dan om terugkoppeling.